CA20N CC 140 - F77

Government Publications



Board of Funeral Services



Board Membership

The Board of Funeral Services was established by the *Funeral Services Act* in 1976 to succeed the Board of Administration, which had a history dating back to 1914.

The current legislation, the *Funeral Directors and Establishments Act*, requires that the Board be composed of thirteen members, eight funeral directors and five public persons. All members are appointed by the Lieutenant-Governor-in-Council.

MEMBERS OF THE BOARD OF FUNERAL SERVICES

	1999		2000	
Chair Vice-Chair Executive Member	Harold Wilson* Joe Salini Scott Doney Bill Maguire* Thomas Preston* Bill Steadman*	Belleville Thunder Bay Sbelburne Cobourg Oakville Toronto	Joe Salini Scott Doney Bill Steadman* Carl Compton* Bill Maguire* Thomas Preston*	Thunder Bay Shelburne Toronto Toronto Cobourg Oakville
	Bruce Humphrey Allan Lee Scott Miller Brian Parent Rick Pedder Julie Tubman	Toronto Harriston Pembroke Windsor Toronto Ottawa	Harold Wilson* Bruce Humphrey Allan Lee Scott Miller Brian Parent Rick Pedder Julie Tubman	Belleville Toronto Harriston Pembroke Windsor Toronto Ottawa

^{*} Denotes Public Members

BOARD STAFF

Registrar Joseph Richer

Manager, Inspections & Investigations

René Brakel

Inspectors

Randy Balon Ken Singh James Wingate

LEGAL COUNSEL

Steinecke Martin Maciura Donald Posluns - Barrister & Solicitor Manager, Licensing & Administration Susan Beck

Bilingual Administrative Assistant Shahd Studt

Administrative Bookkeeper Marlen Weiler

AUDITOR

Harris & Wright



Board of Directors 1999

Front Row L-R Scott Doney, Harold Wilson, Bill Maguire, Joe Salini
Back Row L-R Brian Parent, Bill Steadman, Allan Lee, Scott Miller, Rick Pedder, Bruce Humphrey, Thomas Preston
(Absent: Julie Tubman)

From the Chair

In the last Annual Report, I spoke of "change" as being the recurring theme of all of our lives, and particularly for those involved in the death care industry:

"change" as the Board continues to work toward and within the new reality of self-management;

"*change*" as the Board has welcomed new staff René Brakel and Marlen Weiler;

"change" as we said farewell to Board members Charles Anderson and Ted Liddycoat; and

"change" as we welcomed Scott Doney, Scott Miller, Brian Parent and Rick Pedder to the Board.

As chair of the Board for the past two years, I have had the opportunity to work with the Registrar, Joseph Richer, a most dedicated staff, and members of the Board. To each one, I express my thanks for your role in forming the Board's part of the regulatory team for the death care profession in Ontario.

The Board continues to be involved, through the Registrar, in "Red Tape" discussions, focussing primarily on the sensitive issue of the separation between funeral homes and cemeteries. The Board has not taken a position with respect to this issue, but strongly maintains that, whatever the eventual outcome of this discussion, as regulators, consumer protection is the Board's legislated mandate. In the meantime, the Board is mandated by legislation to enforce the Funeral Directors and Establishments Act.

As we enter this new century, these are exciting and challenging times – days of "change" – and, amid the flux, the Board continues to regulate the funeral service profession to ensure that the citizens of Ontario are served at some of their most sensitive hours, in a competent, caring way.

Alabora

Dr. Harold Wilson

Where did the year go?

My first full year as Registrar proved to be a challenging one, though I am not certain that I would have wanted it any other way. With all that is going on, I cannot believe how quickly the time flew by. I believe that we have done a lot of good work and hope to continue our initiatives in 2000.

In making a few staffing and structural changes, we welcomed two new members to the staff, bringing the staff back up to its full complement. We have clarified the role of the two natural operational arms of the Board, Enforcement and Licensing, which has allowed the two departments to operate more efficiently. The clarification will also assist us in directing inquiries and information to the right people, in turn better assisting both the public and licensees.

Within the Enforcement side, which consists primarily of inspections and investigations, we have made several changes with the goal of formalizing procedures while eliminating unnecessary or redundant steps. The Enforcement staff has undertaken to review the inspection procedures to make them both more effective and less intrusive on the establishments, without compromising the Board's mandate to protect and serve the public interest.

Licensing, which includes not only licensing but also administration and data management, has seen its share of changes. We have implemented a new information system that will allow us to maintain records in a more detailed, accurate and efficient fashion. We are all excited at the possibility of significantly reducing the processing time for licensing, while increasing the accuracy of the information.

The changes are in keeping with the Board's legislated mandate. As we move forward, we will maintain our consumer focus and ensure, wherever possible, that the introduction of new products, theories and marketing techniques are appropriate and in the consumer's interest. For example, the Board has made it clear to the profession that it believes that only funeral directors should sell funeral services and that it will take action in cases where the consumer has not been afforded the opportunity to deal with a licensed funeral director.

The Board continues to support the concept of Labour Mobility across Canada. It believes that establishing a common national examination could be the answer to achieving reciprocity while maintaining Ontario's educational standards.

In order to fulfil its mandate, the Board will be investigating avenues to raise public awareness. Education of both the profession and the consumer are key in ensuring public protection.

Dr. Hal Wilson has sat as Chair of the Board for the past two years. We would all like to thank Hal for his dedication to the efforts of the Board. I would like to thank all of the members of the Board and staff for their continued support and dedication to the Board.

Joseph Richer Registrar









Complaints

The purpose of the Complaints Committee is to consider and adjudicate consumer complaints regarding the action and conduct of any licensee.

The Complaints Committee received 22 complaints between November 1, 1998 and October 31, 1999. Of these, 14 were dealt with in 1999 and 8 will be carried forward into 2000.

Of the 21 complaints reviewed by the Committee over the same period, 7 were received in 1998 and 14 in 1999. The following is the breakdown of their dispositions.

In favour of the licensee	6
In favour of the complainant	7
Complaints referred to the Discipline Committee	2
Complaints withdrawn	4
Complaints mediated by staff	2

Either party may appeal the Complaints Committee's decision to the Commercial Registration Appeal Tribunal (C.R.A.T.). Of the 21 complaints reviewed in 1999, 2 were appealed to C.R.A.T.

To minimize the number of complaints referred to the Complaints Committee and to serve the interest of the public involved, funeral directors should be well versed in statutory and regulatory requirements. In particular, licensees should be well aware of the sections regarding professional conduct, price lists, contracts, documentation and disclosure

When asked, the most common reason for filing complaints is because "they don't want this to happen to anyone else." In many cases, consumers have been very pleased when they have been part of a process that has resulted in policy changes at an establishment.

The Complaints Committee was very encouraged that the licensees were taking complaints seriously and taking steps to remedy the complaints before they escalated. In a few cases, the funeral directors demonstrated their sincerity to the consumer's concerns by sharing with the complainant the policy changes that had been put in place, as a result of the complaint. In some cases, while the Committee made recommendations in favour of the complainant, it also believed that the funeral director had already provided remedy equal to, or in excess of, those the Complaints Committee would have recommended.

To address the needs of the parties involved in complaints, there has been a focus on reducing the time between the date the complaint is received and the date the matter is presented to the Complaints Committee. The staff has worked hard to reduce the backlog of complaints and is committed to handling complaints within a two or three month period, bearing in mind that the Committee meets only once each month. Of course, the time span will depend on the amount of investigation that is required and the scheduling of meetings.

Funeral establishments and transfer services in Ontario provided services and supplies for over 80,000 deaths last year and the Complaints Committee reviewed 22 complaints. Considering the number of deaths in the province and the small number of complaints, the Committee believes that the public is being very well served by the funeral directors in our province.

The Committee would also like to acknowledge the work of the Board staff who investigates and communicates with both funeral directors and consumers.



Complaints Committee L-R Hal Wilson, Allan Lee, Brian Parent

Licensing

Licensing

The Licensing Committee is composed of three persons, one of whom must be a public member. The members must consider all matters that are referred to them by the Registrar concerning the eligibility of an applicant for a licence or a renewal of a licence and any other related matters. Hence, the Committee is extremely active.

The Committee members also perform the following:

- prepare, proctor and mark each examination written by a potential licencee;
- provide practical examinations for potential licensees
- maintain a twelve month in-service training program for apprentices/interns

Licensing Exams

In June 1999, 126 students wrote the Board of Funeral Services Licensing Exams and one of the 126 wrote the non-embalming exam. One hundred and sixteen (116) students were from Humber College and ten (10) were from Collège Boréal. Ninety percent (90%) of the candidates eligible to write the exams passed. Fourteen (14) students wrote the exams in December of which six (6) passed.

Summary of Individual Licensees for 1999

The Board licensed 2,407 funeral directors in 1999. Seventy percent (70%) are active licensees and the remainder (734) are inactive. Of the 1,673 active funeral directors, seven (7) are active funeral directors not authorized to embalm.

Summary of Licensed Funeral Establishments for 1999

- 565 funeral establishment licences were
- 4 funeral establishment licences not providing services to the public were issued
- 22 transfer service licences were issued

Professional Development

Professional Development is held in April every year. The Toronto program is offered annually and every five years the program is offered in Thunder Bay. This year the program was offered in Toronto with 283 funeral directors attending.

The Committee is heavily involved with the development, planning and evaluation of the annual Professional Development Program. The Committee is committed to providing quality continuing education to funeral directors, and continues to investigate new options for the program.

Inactive/Active Exams

When funeral directors have been inactive for 10 or more years and want to become active, they must write the Inactive/Active Exam. Three inactive licensees wrote in 1999.

In-Service Training

The Funeral Service Education program continues to have full enrollment in both Colleges. At the time of publication in 1999, there were 114 in-service students registered with the Board of Funeral Services — 105 Humber College students and 9 Collège Boréal students.

The Committee assists the staff in providing on-site interviews and surveys of in-service trainees. A member of the Licensing Committee and the Registrar continue to serve on the College Advisory Committees of Humber College of Applied Arts and Technology and Collège Boréal and participate in the awards program at the Colleges.



Licensing Committee
L-R Bruce Humpbrey, Joe Salini, Bill Steadman





Compensation / Discipline

Compensation Fund

The Compensation Fund Committee manages the affairs of the Compensation Fund, which is established to provide compensation in the event that trust monies are handled incorrectly.

During the past year, the Committee reviewed and approved three separate claims against the fund, totalling \$7,451.87. Two of the claims involved a funeral home where the owner had accepted the funds during a time when he was very ill. Unfortunately, the funeral director died shortly after entering the contracts and the funds were never properly invested. The third claim involved a refund of excess funds that had never been returned to the estate of the deceased and where the funeral home closed shortly after fulfilling the contract.

The Committee is pleased with the state of finances, the trust account reporting and the efficiency of the Board Office when dealing with matters of this nature and find that the fund is in good financial shape with safe investments.

Prearranged Funeral Service Compensation Fund

The Compensation Fund remains above the minimum threshold of \$1 Million. The Committee is satisfied that the funds continue to be invested in a secure and diversified portfolio.



Compensation Fund Committee
L-R Tom Preston, Bill Maguire, Scott Miller



Discipline Committee L-R Bill Maguire, Bill Steadman, Julie Tubman, Rick Pedder

Discipline

The Discipline Committee is established to hear cases involving allegations of professional misconduct. The issues dealt with by the Discipline Committee come by way of referral through the Executive Committee, the Complaints Committee or the Board.

Anyone appearing before the Discipline Committee has the right to be represented by legal counsel. The Discipline Committee itself has its own independent legal counsel to advise it on matters of procedure and legal precedence, thus allowing it to work at arms length from the Board of Funeral Services itself.

During 1999, three cases were heard by the Discipline Committee. In each case, the individual was found guilty of professional misconduct, and penalties were levied by the Committee as deemed appropriate.

One funeral director was found guilty of professional misconduct under paragraph 44(u) (unprofessional conduct) of Regulation 470, made under the *Funeral Directors and Establishment Act*. The licensee was previously found guilty of a criminal offense involving a minor. In order to protect the public interest, the Committee revoked the funeral director's license.

In the second case, the funeral director had sent a letter of complaint to the Board that was false and misleading, and also signed that letter in the name of another individual. The licensee was found guilty of professional misconduct under paragraphs (o) (signing a false document) and (u) (unprofessional conduct) of Regulation 470, made under the *Funeral Directors and Establishment Act.* As penalty, the Discipline Committee ordered a fine of \$500 and directed that letters of apology be written to those affected. The Committee altereor reprimanded the licensee and prohibited the funeral director from hiring or supervising apprentices for a period of two years.

The last hearing of the year involved a funeral director who failed to invest pre-payment funds as required by subsection 34(1) of the Act and sections 16 and 20 of Regulation 470. The funeral director was found guilty of professional misconduct under paragraphs 44(a) (act or omission inconsistent with the Act or regulations) and (u) (unprofessional conduct) of Regulation 470, made under the Funeral Directors and Establishments Act. The Discipline Committee ordered a \$1000 fine and a two-month licence suspension. If the funeral director met conditions of knowledge and practice expected of him by January 31, 2000, the fine would be reduced to \$500 and one month of the suspension would be forgiven. Restrictions were placed on the funeral director's licence prohibiting the licensee from hiring or supervising apprentices and from accepting cash payments. The licensee will also be required to file all prepaid contracts with the Registrar, on a monthly basis.

Education

Education

In 1999, the Board of Funeral Services established a Committee to Review Funeral Service Education in Ontario. The Committee will review all aspects of funeral service education to ensure that the education, training and ongoing professional development prepares funeral directors to meet the needs of consumers and the profession now and in the future.

The Committee has identified five main areas to be reviewed. These areas include:

- 1) Pre-admission process,
- 2) Curriculum,
- 3) Internship,
- 4) Licensing, and
- 5) Professional Development

The Committee is composed of representatives from the Board of Funeral Services, the Ontario Funeral Service Association, Humber College, Collège Boréal and recent graduates from both programs. The members are enthusiastic about the project and believe that such a review will ensure that every component of the program remains at the highest possible level. The review will take place over the next year and members of the profession can expect to hear more about the project in the new year.

As the Committee moves forward, it will be imperative that it considers input from both the profession and the public. We appreciate the valuable input that we have received from the members of the profession and will continue to look for feedback and input in the coming months.

Inspections/Compliance

Staff

The inspectors had their hands full in 1999 with the 6-month vacancy in the position of Manager, Inspections and Investigations (formerly Administrative Inspector). With the assistance of the Inspectors and the Registrar, the Manager of Inspections and Investigations has had a smooth transition into his new position. The members of the Board's inspection staff, with their varied background and experience, have combined to form a very competent and very effective inspection team.

The number of inquiries from licensees is significant and the inspection staff continues to play a large role in assisting and informing licensees of their rights and obligations under the Funeral Directors and Establishments Act.

Inspections

Inspections of establishments are conducted routinely. The inspection process is structured to include the manager of the establishment, whenever possible. This allows the inspector to discuss the inspection with the individual who is directly responsible for the management and supervision of the establishment. Whenever possible, after the inspection is completed, an exit interview is conducted to review the results of the inspection with the manager or an establishment representative. The inspector will then follow up the inspection with a letter outlining in detail the results of the inspection and a written response is requested from the licensee. This procedure has proven to be proactive in assuring both compliance and consumer protection. In addition to inspections, the Inspectors review advertising, which must be submitted by licensees prior to being released to the public

Between November 1, 1998 and October 31, 1999, the inspection staff conducted 130 inspections. This number comprises 112 routine establishment inspections, 12 new funeral homes, 2 new transfer services, 3 new or renovated preparation rooms, 2 new additions to premises of existing establishments and 5 closings of establishments.

The inspection team is constantly updating and reviewing its procedures to maximize their effectiveness, while minimizing the intrusion on the establishments. Inspections are not announced before the inspector's arrival at the establishment, thereby allowing the inspectors to see the condition of the premises as a consumer would.

Investigation

In addition to routine inspections, the inspection staff is also heavily involved in the numerous investigations conducted each year. The inspection staff investigated a number of reported breaches of the Act and Regulations involving soliciting, advertising, unauthorized embalming, unlicensed individuals holding out as funeral directors, etc.

In most cases, the matters were resolved when the breaches were addressed directly through informal mediation, while others required disciplinary action.

Goals & Objectives

The inspection team has set a goal to complete 200 inspections in the year 2000. This will go a long way towards our long-range goal of having each funeral home and transfer service inspected within a three-year cycle.

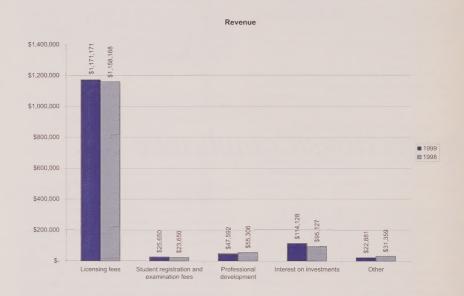
The team believes that licensee education is the most effective way to ensure compliance. The objective for 2000 is to increase the inspectors' availability to licensees so that they may become a more accessible resource to those who wish to contact them. To this end, each member of the inspection team now has voice mail and e-mail.

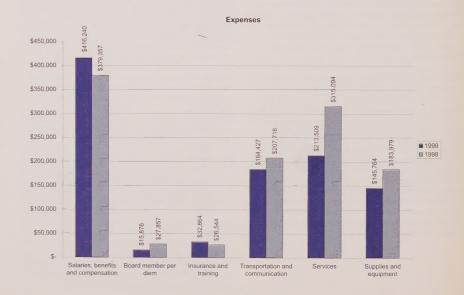


Financial Outlook

Harris & Wright audited the Board of Funeral Services and the Prepaid Funeral Services Compensation Fund. They reported that the financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Board as of October 31, 1999.

The Board and the funeral service profession have been faced with a number of changes from the election of professional Board members to changes within the funeral service profession. The Board's strong financial position has allowed it to meet the challenges of 2000. Complete financial statements are available upon request.





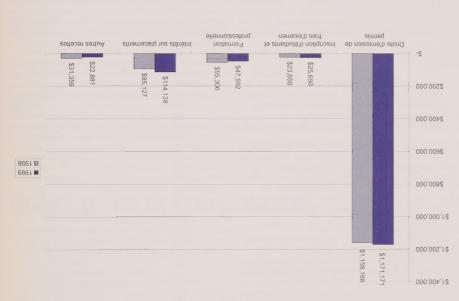


*พรายนาย ทราย*ปูง

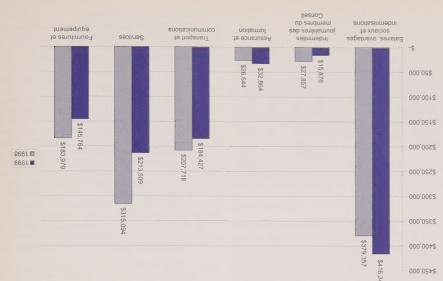
Le cabinet Harris & Wright a procédé à la vérification des états financiers du Conseil des services funéraires et du Fonds d'indemnisation d'arrangements funéraires payés à l'avance. Les états financiers produits reflétent de manière exacte, dans tous leurs éléments matériels, la situation financière du Conseil au 31 octobre 1999.

Le Conseil et la profession des services funéraires ont fait face à un certain nombre de changements allant de l'élection de membres professionnels du Conseil à des changements survenus au sein du secteur des services funéraires. La solide situation financière du Conseil lui a permis de relever les défis de l'exèrcice financier à venir.

Sources de recettes



Dépenses







Education

entendre parler de l'évolution du projet dans la nouvelle année. prochaine et les membres de la profession peuvent s'attendre à haut niveau possible. L'examen se tiendra au cours de l'année toutes les composantes du programme demeureront au plus brojet et croient qu'un tel examen permettra de garantir que des deux programmes. Les membres sont très enthousiastes du du Collège Humber, du Collège Boréal et de diplômés récents funéraires, de l'Association des services funéraires de l'Ontario, Le comité se compose de représentants du Conseil des services

remarques qu'ils exprimeront dans les prochains mois. continuerons à être réceptifs aux commentaires et aux les membres de la profession de leur précieux concours et considérer l'apport des membres et du public. Nous remercions A mesure que le comité avance, il est impératif qu'il puisse

> des consommateurs et de la profession. de services funéraires à répondre aux besoins présents et futurs perfectionnement professionnel continu préparent les directeurs assurer que les programmes d'éducation, la formation et le Péducation qui touchent aux services funéraires. Ceci, pour funéraires en Ontario. Le comité examinera tous les aspects de chargé d'examiner les programmes de formation en services En 1999, le Conseil des services funéraires a établi un comité

l'objet d'examens. Ces domaines incluent: Le comité a identifié cinq principaux domaines devant faire

- 2) Le programme de formation, 1) Le processus avant l'admission,
- 3) Le stage,
- 4) Loctroi de permis, et
- Te perfectionnement professionnel.

1111 petions et confrormité

fermetures d'établissements. adjonctions aux locaux d'établissements existants et δ 3 salles de préparation neuves ou rénovées, 2 nouvelles

un consommateur. inspecteurs d'examiner la condition des locaux comme le ferait l'arrivée de l'inspecteur à l'établissement, ce qui permet aux les établissements. Les inspections ne sont pas annoncées avant adin d'optimiser l'efficacité tout en minimisant l'intrusion dans L'équipe d'inspection met constamment à jour ses procédures

Investigations

directeurs de services funéraires, etc. autorisé, les personnes sans permis qui prétendent être comportant la sollicitation, la publicité, l'embaumement non l'investigation d'un certain nombre d'infractions signalèes chaque année. Le personnel d'inspection a donc entrepris activement participer aux nombreuses investigations effectuées Outre les inspections routinières, le personnel d'inspection doit

que d'autres ont exigé des mesures disciplinaires. infractions ont été traitées par une médiation informelle tandis Dans la plupart des cas, les problèmes ont été résolus quand les

Buts et objectifs

transfert sur un cycle de trois ans. visant à inspecter chaque établissement funéraire et service de 2000. Cela permettra de poursuivre l'objectif à long terme Le but de l'équipe d'inspection est d'achever 200 inspections en

adresse de courrier électronique. l'équipe d'inspection est doté d'une messagerie vocale et d'une communiquer avec eux. A cette fin, chaque membre de ressource plus accessible pour toute personne qui souhaite détenteurs de permis de telle sorte qu'ils puissent devenir une 2000 est d'accroître la disponibilité des inspecteurs auprès des façon la plus efficace d'assurer la conformité. L'objectif pour L'équipe croit que l'éducation du détenteur de permis est la

> pendant six mois. Grâce à l'assistance des inspecteurs et du (auparavant Inspecteur administratif) qui a demeuré vacant poste de Chef des inspections et et des investigations Les inspecteurs ont été fort occupés en 1999, en raison du Personnel

Les demandes de renseignements provenant des détenteurs de une équipe très efficace et compétente. leurs acquis et d'une expérience variée, forment aujourd'hui Les membres du personnel d'inspection du Conseil, munis de

bénéficié d'une transition en douceur dans son nouveau poste.

registrateur, le Chef des inspections et des investigations a

'Səmbraml directeurs de services funéraires et les établissements sujet de leurs droits et obligations en vertu de la Loi sur les jouer un rôle important pour leur fournir aide et information au permis sont nombreuses et le personnel d'inspection continue à

Inspections

auprès du public. sonuise par les détenteurs de permis avant d'être diffusée inspections, les inspecteurs examinent la publicité qui doit être conformité et la protection du consommateur. Outre les procédure s'est avérée proactive en ce qu'elle assure à la fois la de permis est tenu de donner une réponse écrite. Cette indiquant en détail les résultats de l'inspection et, le détenteur l'établissement. L'inspecteur tera ensuite le suivi par une lettre avec le directeur principal ou un représentant de mission est effectuée pour examiner les résultats de l'inspection, possible, à l'issue de l'inspection, une entrevue de fin de gestion et de la supervision de l'établissement. Quand cela est l'inspection avec la personne directement responsable de la possible. Cela donne l'occasion à l'inspecteur de discuter de le directeur principal de l'établissement, dans la mesure du routinière. Le processus d'inspection est structuré pour inclure Les inspections des établissements s'effectuent de façon

nouveaux salons funéraires, 2 nouveaux services de transfert, 112 inspections routinières d'établissement, 12 inspections de d'inspection a procédé à 130 inspections. Ce nombre comprend Entre le 1er novembre 1998 et le 31 octobre 1999, le personnel



Discipline

Le comité de discipline est établi afin de tenir des audiences pour des cas qui impliquent des allégations d'inconduite professionnelle. Les questions traitées par le comitée de direcipline sont obtenues par référence des comitées de direction et des plaintes, ou bien du Conseil.

Toute personne qui paraît devant le comité de discipline a le droit d'être représentée par un conseiller juridique. Le comité de discipline lui-même a son propre conseiller juridique qui le ronseille naffaires de procédures et préséances légales, ce qui lu permet ainsi de travailler à distance du Conseil des services funéraires.

Au cours de l'année 1999, nois andéneces ont été tenues par le comité de discipline. Dans chaque cas, l'individu a été trouvé compable d'inconduité comme lugé opportun. inposéese par le comité comme lugé opportun.

Un directeur de services funéraires a été reconnu coupable d'inconduite professionnelle aux termes du paragraphe 44(u) (inconduite professionnelle) du Règlement 470 de la Loi sur funératives. Ce détentieur de permis avait été reconnu coupable auparavant, en vertu du Code criminel impliquant un mineur. Dans l'intérêt du public, le comité a annulé son permis de directeur de services funéraires.

Dans le deuxième cas, le directeur lunéraire asait adressé au Conseil une leure formulant une plainte fausse et trompeuse de même qu'il avait apposé une fausse signature en usurpant le nom d'une autre personne. Ce détenteur de permis a été paragraphes 44(o) (signant un document laux) et (u) (inconduite professionnelle aux termes des finconduite professionnelle aux termes des divecteurs de senvices funéraires et les établissements fundanties. Le comité de discipline lui a infligé une amende de services lunéraires et il un ainerdia d'enfantaire et la comité à en outre réprimande le directeur de services lunéraires et lui a interdia d'embaucher ou de services lunéraires et lui a interdia d'enfantaire et de apprenis peur de services des apprenis pour une période de deux ans.

suspension seraient déduits de cette peine. 31 janvier 2000, le montant de 500 \$ ainsi qu'un mois de connaissances et de pratique qui lui sont exigées avant la fin du de services funéraires satisfaisait les conditions de suspension du permis pour une durée de 2 mois. Si le directeur discipline a ordonné une amende de 1 000 \$ ainsi que la funéraires et les établissements funéraires. Le comité de Règlement 470 de la Loi sur les directeurs de services Loi ou le Règlement) et (u) (inconduite professionnelle) du paragraphes 44(a) (action ou omission inconsistante avec la reconnu coupable d'inconduite professionnelle aux termes des Règlement 470. Ce directeur de services funéraires a été paragraphe 34(1) de la Loi et des articles 16 et 20 du déposer des fonds prépayés conformément aux dispositions du directeur de services funéraires qui avait omis de placer ou de Quant à la dernière audience de l'année, elle s'agissait d'un

Plusieurs restrictions ont également été imposées au permis du directeur de services funéraires. Il bui est interdit par même d'accepter des paiements en espèces. Le détenteur de même d'accepter des paiements en espèces, de dépondit ou duite avlgé de déposét mensuellement au bureau du registrateur, tous les contrats prépayés.

Fonds d'indemnisation

Le Comité du fonds d'indemnisation administre le fonds qui a été établi en vue d'accorder une indemnisation en cas de défournement de fonds en fiducie.

Au cours de l'année dernière, le comité a examiné et approuvé trois réclamations distinctes de particuliers à l'encontre du fonds, pour une somme totale de 7 $\pm 51,87$ \$.

Deux des réclamations ont implique un établissement funcieure dont le propriétaire avait accepté des fonds pendant qu'il était dont le propriétaire avait accepté des fonds pendant qu'il était décèdé peu après avoir passé le contrat et les fonds n'ont jamais décèdé peu après avoir passé le contrat et les fonds n'ont jamais de de mendas à la succession du fonds en excès qui n'avaient jamais été mendas à la succession du fortuit et où l'établissement funéraire avait fermé peu après avoir exaucé le contrat.

Le Comité se déclare satisfait de l'état des finances, des comptes rendus soumis par les comptes en fiducie et de l'efficacité femoignée par le Bureau du Conseil lors du traitement des funcisions de cette nature, et constatte que le fonds est en bonne posture financière et bénéficie de placements sûrs.

Fonds d'indemnisation de préarrangements funéraires

Le fonds d'indemnisation demeure au-dessus du seuil minimum de 1 million de dollars. Le Comité constate avec satisfaction que le fonds continue à être investi dans un portefeuille sûr et diversifié.



Comité du Fonds d'indemnisation G-D Tom Preston, Bill Maguire, Scott Miller



Comité de discipline G-D Bill Maguire, Bill Steadman, Julie Tubman, Rick Pedder



simvəd əb iovtəO

Formation professionnelle

Une séance de formation professionnelle se tient chaque

continue à investiguer de nouvelles possibilités pour le qualité, aux directeurs de services funéraires, de même, il comité s'est engagé à fournir une éducation permanente de du programme de formation professionnelle annuel. Le programme et aux activités de planification et d'évaluation Le comité participe activement au développement du

Examens inactifs/actifs

détenteurs de permis inactifs ont passé l'examen. transition. Cette année n'a pas fait exception. Trois détenteurs de permis inactifs passe cet examen de l'examen Inactif/Actif. Chaque année, un petit nombre de ans ou plus et désirent devenir actits, ils doivent écrire Quand des directeurs funéraires ont été inactifs pour 10

Formation sur les lieux de travail

formation pratique: 105 du Collège Humber et 9 du Collège inscrits au Conseil des services funéraires pour leur du présent rapport, on dénombre en 1999, 114 étudiants Humber qu'au Collège Boréal. Au moment de la publication à attirer un bon nombre de candidats aussi bien au Collège Le programme d'éducation des services funéraires continue

programme de remise de prix des deux collèges. des collèges Humber et Boréal tout en participant au registrateur continuent de siéger aux comités consultatifs enregistrés. Un membre du comité des permis et le entrevues et des enquêtes concernant les stagiaires Le comité prête son concours au personnel lors des

Toronto et 283 directeurs de services funéraires y ont Thunder Bay. Cette année, le programme a été offert à annuellement, tandis qu'il est offert tous les cinq ans à année en avril. Le programme de Toronto se déroule

comité est extrêmement actif. toutes autres affaires qui s'y rapportent. Par conséquent, le un permis ou au renouvellement d'un permis ainsi que par le registrateur à propos de l'éligibilité d'un candidat à doivent examiner toutes les affaires qui leur sont référées d'entre elles doit être membre du public. Les membres sont membres du Conseil des services funéraires, une Le comité des permis est composé de trois personnes qui

Les membres du comité accomplissent aussi ce qui suit:

pour les stagiaires/apprentis.

- · Préparer, surveiller et noter chaque examen que
- · Fournir les examens pratiques à tout détenteur de passe tout détenteur de permis potentiel.
- · Maintenir une formation sur place de douze mois permis potentiel.

Examens de permis

Octroi de permis

(6) d'entre eux ont réussi. (14) étudiants ont passé les examens en décembre et six candidats admissibles à l'examen ont réussis. Quatorze du Collège Boréal. Quatre-vingt-dix pour cent (90%) des (116) étudiants provenaient du Collège Humber et dix (10) funéraires non autorisés à l'embaumement. Cent seize passé l'examen à l'intention des directeurs de services permis du Conseil des services funéraires et 1 d'entre eux a En juin 1999, 126 étudiants ont passé les examens de

autorisés à l'embaumement. (7) sont détenteurs de permis actifs qui ne sont pas Sur les 1 673 directeurs de services funéraires actifs, sept sont des titulaires actifs et les restants (736) sont inactifs. services funéraires en 1999. Soixante-dix pour cent (70 %) Le Conseil a accordé un permis a 2 407 directeurs de

Récapitulatif des détenteurs de permis en 1999

Permis délivrés à des établissements funéraires en 1999

	délivrés
77	permis de service de transfert ont été
	fournissant pas de services au public
	établissements funéraires ne
Ŧ,	permis ont été délivrés à des
	établissements funéraires
599	permis ont été délivrés à des



G-D Bruce Humpbrey, Joe Salini, Bill Steadman Le comité des permis

sətuin_ld

Afin de répondre aux besoins des parties concernées par les plaintes, on s'est efforcé de réduire le délai entre la date de réception de la plainte et la date à laquelle la question est portée devant le comité des plaintes. Le personnel a beaucoup travaillé pour réduire l'arriéré de plaintes et s'efforce d'y donner suite dans un laps de deux à trois mois, en gardant à l'esprit que le comité se réunit seulement une fois par mois. Bien sûr, cette durée peut suiter selon l'étendue de l'investigation requise et l'horaire des réunions.

Les établissements funéraires et les services de transfert en Ontario ont fourni des blens et services à plus de 80 000 cas de décès survenus l'année dernière et le comité des plaintes a examiné 2.2 plaintes, Considérant le nombre de décès dans la province et le nombre minime des plaintes, le comité croit que le public est bien desservi par les directeurs de services funéraires dans notre province.

Le comité aimerait également rendre hommage au travail du personnel du Conseil qui enquête et qui communique aussi bien avec les directeurs de services funéraires qu'avec les consommateurs.



Le comité des plaintes G-D Hal Wilson, Allan Lee, Brian Parent

Le comité des plaintes a pour but de considérer et de statuer les plaintes du consommateur concernant l'action et la conduite de tout défenteur de permis.

Le comité des plaintes a reçu 22 plaintes entre le 1er novembre 1998 et le 31 octobre 1999. De ce nombre, quatorze (14) ont été traitées en 1999 et huit (8) le seront au cours de 2000.

Sur les 21 plaintes que le comité a examinées au cours de la même période, sept (7) ont été reçues en 1998 et quatorze (14) en 1999. Les décisions prises à leur égard se répartissaient ainsi:

En faveur du détenteur de permis 6 7 En faveur du platgnant 7 Plaintes renvoyées au comité de discipline 2 Plaintes retirées 6 Plaintes retirées 6 Plaintes ayant fait l'objet d'une médiation du personnel 2 Plaintes ayant fait l'objet d'une médiation du personnel 2

Toute partie peut interfeter appel de la décision du comité des plaintes auprès de la Commission d'appel des enregistrements commerciaux (C.A.E.C.). Sur les 21 plaintes examinées en 1999, deux ont fait l'objet d'appels auprès de la C.A.E.C.

Afin de réduire le plus possible le nombre de plainters renvoyees au comité des plaintes et d'agir dans l'intérêt du public concerné, il convient que les directeurs de services findivaires connaissent bien leurs obligations légales e réglementsaires. En particulier, les détenteurs de permis réglementsaires. En particulier, les détenteurs de permis devraitent être bien au courant des sections ayant trait à la dévulgation des renseignements.

Les consommateurs interrogés affirment que la raison la plus commune qui les incité à déposer une plainte est le désir que «la même chose n'arrive pas à d'autres». Dans satisfaction d'avoir été associés à un processus qui a amené un établissement funéraire à réviser ses politiques.

Le comité des plaintes a constaté avec satisfaction que les détenteurs de permis portaient une grande attention aux plaintes formulées et qu'ils prenaient des mesures pour y porter rendée avant qu'elles ne s'aggravent. Dans certains consommateur en le mettant au courant des changements apportes suite à la plainte formulée. Quelquefois, même si le comité se prononçait en faveur du plaignant, il a pu consommateur en le mettant au courant des changements apportes suite à la plainte formulée. Quelquefois, même si le comité des plaintes our au plaignant, il a pu prist des directeurs de services funéraires avait déjà dépassant de la comité des plaintes ou même les dépassant.



CIRATING

Dans le dernier Rapport annuel, j'ai eu l'occasion de dire à Inshirsard ub trad al sa

l'application de la Loi sur les directeurs de services l'intervalle, le mandat conféré au Conseil par la loi est mandat légiféré est la protection du consommateur. Dans discussion, en tant qu'organisme de réglementation, son maintient fortement que quelle que soit l'issue de cette cimetières. Le Conseil n'a pas pris position sur le sujet, mais question délicate de la séparation entre établissements funéraires et registrateur, dans les discussions de «formalités administratives» sur la Le Conseil continue d'être engagé, par l'entremise du

soribrónut etnemoseildató eol to eoribrónut.

competente. ients moments les plus délicats, d'une taçon prévenante et citoyens de l'Ontario sont desservis, lors de quelques-uns de profession des services funéraires afin d'assurer que les «changement» – et dans ce flux, le Conseil continue à régir la passionnante et remplie de défis - une époque de L'entrée dans le nouveau siècle marque une époque

Président Dr Harold Wilson

funéraires en Ontario.

pour le rôle que vous avez joué en faisant partie de l'équipe du membres du Conseil. À chacun de vous, j'exprime ma gratitude

Brian Parent et à Rick Pedder au sein du Conseil. souhaité la bienvenue à Scott Doney, à Scott Miller, à «changement» étant donné que nous avons

ses adieux aux membres sortants: Charles Anderson

«changement», étant donné que le Conseil a fait

personnel: René Brakel et Marlen Weiler; souhaité la bienvenue aux nouveaux membres du

long de la vie, et notamment pour ceux et celles qui oeuvrent

quel point le «changement» était le thème qui revient tout au

«changement», étant donné que le Conseil a

en faveur de la nouvelle réalité de l'autogestion et à

«changement», étant donné que le Conseil oeuvre

En tant que président du Conseil au cours de ces deux

et Ted Liddycoat; et

l'intégrer à son action;

dans l'industrie des services funéraires:

Conseil chargée de réglementer la profession des services registrateur Joseph Richer, un personnel très dévoué et les dernières années, j'ai eu l'occasion de collaborer avec le

on est passée l'année?

funéraires détenteur de permis. la possibilité de s'entretenir avec un directeur de services interviendra dans tous les cas où le consommateur n'aura pas eu devraient être habilités à vendre des services funéraires, et qu'il qu'il croit que seuls les directeurs de services funéraires le Conseil a expliqué clairement aux membres de la profession sont appropriés et dans l'intérêt du consommateur. Par exemple, produits, les principes et les techniques de marketing introduits assurerons que, dans toute la mesure du possible, les nouveaux de se concentrer sur le consommateur. Par conséquent, nous mesure que nous nous portons en avant, notre action confinuera Ces changements correspondent au mandat légiféré du Conseil. A

réponse permettant de parvenir à la réciprocité tout en préservant d'un examen commun à l'échelle nationale pourrait constituer la main-d'oeuvre dans tout le Canada. Il croit que la mise en place Le Conseil continue d'appuyer le concept de la mobilité de la

membres de la profession et du consommateur sont les éléments destinés à sensibiliser davantage le public. L'éducation des Afin de s'acquitter de son mandat, le Conseil étudiera des moyens les normes éducatives de l'Ontario.

clés pour garantir la protection du public.

collaboration et leur dévouement continus au Conseil. tous les membres du Conseil et le personnel pour leur le soutien apporté aux efforts du Conseil. Je voudrais remercier années. Nous aimerions tous le remercier pour son dévouement et Le Dr Hal Wilson a présidé le Conseil au cours des deux dernières



traitement tout en augmentant la précision de l'information. avons hâte de pouvoir réduire de manière significative la durée du dossiers de façon plus détaillée, plus précise et plus efficace. Nous système d'information qui nous permettra de conserver les part de changements. Nous avons mis en oeuvre un nouveau également l'administration et la gestion des données, a connu sa Outre l'octroi des permis, le Service des permis, qui comprend

mandat du Conseil de protéger et de desservir l'intérêt public.

envahissantes pour les établissements, sans compromettre le procédures d'inspection afin de les rendre plus efficaces et moins

ou redondantes. Le personnel a entrepris l'examen des formaliser les procédures tout en éliminant des étapes superflues

avons apporté plusieurs changements dans le dessein de

compose principalement d'inspections et d'investigations, nous

En ce qui concerne le Service de l'application, dont l'activité se

apportera des avantages aussi bien à la clientèle qu'aux titulaires

et les informations aux personnes pertinentes, ce qui à son tour

aideront également à acheminer les demandes de renseignements

plus grande efficacité des deux services. Ces éclaircissements nous services de l'application et des permis, ce qui s'est traduit par une prolongements opérationnels naturels du Conseil, à savoir les

nouveaux membres au personnel, ce qui porte l'effectif au grand dotation et sur le plan structurel, nous avons accueilli deux

Dans le cadre des quelques changements apportés en matière de

nous serons en mesure de poursuivre nos initiatives en 2000.

nous avons accompli beaucoup de bon travail, et j'espère que

n'arrive pas à croire que le temps a passé si vite. Je crois que

aimé qu'il en fût autrement. Avec tant d'activités en cours, je

stimulante et pleine de défis, mais je ne suis pas sûr que j'aurais Ma première année complète en tant que registrateur a été

complet. Nous avons également redéfini le rôle des deux



Membres du Conseil

Le Conseil des services funéraires a été établi en vertu de la Loi sur les services funéraires de 1976 afin de succéder au Conseil d'administration dont l'histoire remonte à 1914.

La législation actuelle, la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires, exige* que le Conseil soit composé de treize personnes: huit directeurs de services funéraires et cinq personnes du public. Tous les membres sont nonmés par le lieutenant-gouverneur en conseil.

MEMBRES DU CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

		Julie Tubman	onvijo
Julie Tubman	pmpttO	Rick Pedder	OthonoT
Rick Pedder	OTHOTOT	Brian Parent	10spuiM
Brian Parent	.ospuiM	Scott Miller	Бетыгоке
Scott Miller	ьвиолоры Бешрлоке	Allan Lee	notsimpH
Allan Lee	notsimpH	Bruce Humphrey	OtnovoT
вгисе Нитрргеу	OtnovoT	*nosliW bloreH	Belleville
Thomas Preston*	Oakville	Thomas Preston*	Oakville
Bill Steadman*	OtnonoT	Bill Maguire*	Einogo
Bill Maguire*	Einogoo	Carl Compton*	OtnovoT
Scott Doney	อนภาคาอยุร	Bill Steadman*	OlnovoT
Joe Salini	Лра ләрипад	Scott Doney	əuinqjəqs
Harold Wilson*	Belleville	Joe Salini	Avg 19punqI

0007

*signifie membres du public

Président Vice-Président Membre de direction

PERSONNEL DU CONSEIL

Registrateur Joseph Richer

Chef des permis et de l'administration Susan Beck

Adjointe administrative bilingue Shahd Studt

Aide-comptable administrative
Marlen Weiler

VÉRIFICATEUR Harris & Wright

> Chef des inspections et des investigations René Brakel

> > 6661

Inspecteurs Randy Balon Ken Singh James Wingate

CONSEILLERS JURIDIQUES

Steinecke Martin Maciura Donald Posluns – Procureur et Avocat



Conseil d'administration 1999

Au premier rang 6-D Scott Doney, Harold Wilson, Bill Maguire, Joe Salini Au deuxième rang 6-D Brian Parent, Bill Steadman, Allan Lee, Scott Miller, Bick Pedder, Bruce Humphrey, Thomas Presion (Absente: Julie Tubman)

conseil des services funéraires

